



**EFIKASI KENDIRI, SIKAP, KESEDIAAN DAN CABARAN MENJALANKAN
KAUNSELING KLIEN BERKEPERLUAN KHAS**

**[SELF-EFFICACY, ATTITUDE, READINESS AND CHALLENGES IN EXECUTING
THE GUIDANCE AND COUNSELING SERVICE WITH SPECIAL NEED CLIENTS]**

*Rohaida Bakar, Rahimi Che Aman & Syed Mohamad Syed Abdullah

School of Educational Studies, Universiti sains Malaysia, 11800 Pulau Pinang, Malaysia

*Corresponding author: rohaidabakar_kp@yahoo.com

ABSTRAK

Guru kaunseling menghadapi pelbagai cabaran dalam perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas. Hal ini berpunca daripada ketiadaan latihan khusus dalam bidang pendidikan khas. Kajian ini mengkaji efikasi sendiri, sikap, kesediaan dan cabaran menjalankan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas. Reka bentuk kajian adalah berbentuk campuran (mix-method) dan memfokus kepada 400 guru-guru kaunseling yang berkhidmat di sekolah-sekolah menengah di Perlis, Kedah dan Pulau Pinang. Tiga instrumen digunakan dalam kajian ini iaitu School Counselor Self-efficacy Scale, Attitudes toward Disabled Person Scale – Form O dan School Counselor Preparation Survey – Revised. Analisis regresi berganda menunjukkan kombinasi efikasi sendiri dan sikap merupakan penyumbang kepada kesediaan menjalankan bimbingan dan kaunseling murid berkeperluan khas dengan efikasi sendiri merupakan penyumbang terbesar iaitu sebanyak 31.9%. Analisis kualitatif terhadap 12 subjek kajian pula mendapati cabaran guru kaunseling ketika menjalankan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling murid berkeperluan khas di sekolah adalah dari sudut komunikasi, kecekapan, membina hubungan, layanan, kepercayaan, penentuan matlamat, penerokaan, komitmen klien, celik akal klien, dan pelaksanaan program. Cabaran-cabaran tersebut berjaya diatasi oleh guru kaunseling disebabkan efikasi dan sikap yang positif. Kajian ini diharapkan dapat membantu guru kaunseling memahami faktor-faktor seperti efikasi sendiri dan sikap yang boleh mempengaruhi kesediaan untuk mengharungi cabaran ketika menjalankan sesi bimbingan dan kaunseling.

Kata kunci: Bimbingan dan kaunseling, efikasi sendiri, klien berkeperluan khas, kesediaan dan cabaran, sikap.

ABSTRACT

This research studied self-efficacy, attitude, readiness and challenges in executing the guidance and counseling service with special need clients. Employing a mixed methods research design, this research focused on 400 counseling teachers servicing at secondary schools in Perlis, Kedah and Penang, Malaysia. Three instruments were used in this research – ‘School Counselor Self-efficacy Scale’, ‘Attitudes toward Disabled Person Scale – Form O’ and ‘School Counselor Preparation Survey – Revised’. For the quantitative part, multiple regression analysis was used. The research findings

illustrate that self-efficacy appear to be the biggest contributor (31.9%) towards the readiness level in executing special need client counseling. The combination of self-efficacy level and attitude adds 3.8% to the influence towards counseling teachers' readiness to execute guidance and counseling for special need students. The qualitative analysis on 12 participants gives insights into the challenges faced by the counseling teachers. This research is hoped to help counseling teachers understand factors (such as self-efficacy and attitude) that may influence the readiness to face the challenges. This research also explains the importance of counseling teachers' self-efficacy and attitude towards clients with special needs in determining the intention of certain behaviours. This is to ensure that counseling teachers are competent in the guidance and counseling services especially for clients with special needs.

Keywords: Attitude, guidance and counseling service, self-efficacy, special need clients, readiness and challenges

1.0 PENGENALAN

Masyarakat kini dapat menerima perkhidmatan bimbingan dan kaunseling dengan baik sebagai salah satu cara membantu menyelesaikan isu yang dihadapi dalam kehidupan seharian. Menyedari kemampuan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling dalam membantu murid di sekolah, maka setiap sekolah perlu mempunyai sekurang-kurangnya seorang guru bimbingan dan kaunseling. Selain di sekolah-sekolah biasa, guru kaunseling juga ditempatkan di sekolah-sekolah pendidikan khas yang menempatkan murid berkeperluan khas.

Penempatan guru kaunseling ke sekolah-sekolah pendidikan khas tidak mengambil kira sama ada guru kaunseling tersebut mempunyai pengalaman atau tidak dalam bidang pendidikan khas. Hal ini adalah disebabkan kursus dan latihan guru kaunseling di Malaysia tidak mempunyai pengkhususan dalam mana-mana bidang pendidikan khas. Guru kaunseling menyatakan rasa kurang yakin mengendalikan kaunseling klien berkeperluan khas. Justeru itu, guru kaunseling tersebut perlu kekuatan dalaman dari sudut efikasi sendiri dan sikap yang positif agar bersedia menghadapi cabaran menjalankan tanggungjawab bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas (Lewis, 2010; Walker, 2008; Torrence, 2012). Oleh yang demikian, kajian ini bertujuan mengkaji efikasi sendiri, sikap yang mempengaruhi kesediaan guru kaunseling menghadapi cabaran menjalankan kaunseling klien berkeperluan khas.

2.0 SOROTAN LITERATUR

Bahagian ini membincangkan literatur berkaitan kesediaan dan cabaran guru kaunseling menjalankan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas. Antara teori yang menyokong kajian ini ialah Model Efikasi Kendiri oleh Bandura (1986), dan *Theory of Planned Behaviour (TPB)* oleh Ajzen (1991; 2005). Kedua-dua teori ini dipilih kerana teori tersebut dapat menggambarkan peranan semua variabel yang dikaji iaitu efikasi sendiri, sikap, kesediaan dan cabaran dalam menentukan tingkah laku menjalankan kaunseling klien berkeperluan khas.

2.1 Bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas

Sangat wajar bidang bimbingan dan kaunseling memberikan perhatian kepada klien berkeperluan khas memandangkan mereka memerlukan pakar untuk membantu perkembangan dan mengatasi masalah emosi yang mereka hadapi. Di negara barat, Walker (2008), Lewis (2010), dan Torrence (2012) mendapati isu kaunseling klien berkeperluan khas sudah hangat

dibincangkan sejak dua dekad lalu. Namun di Malaysia, kajian berkaitan kaunseling klien berkeperluan khas sangat terhad sedangkan keperluannya semakin meningkat pada masa kini.

Kamaruddin (2007) dan Mohd Ibrahim (2007) meninjau pandangan guru-guru pendidikan khas tentang keperluan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas. Kedua-dua kajian mendapati guru-guru pendidikan khas memberikan pandangan yang positif terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling kepada golongan ini. Hal ini disokong oleh Owens, Thomas, dan Strong (2011) yang mendapati kaunseling terhadap golongan ini adalah perlu untuk memastikan mereka menjadi produktif. Tambahan pula mereka ini berisiko menghadapi pelbagai masalah emosi.

Bagi mengurangkan perasaan ragu-ragu guru kaunseling menjalankan perkhidmatan kaunseling kepada golongan berkeperluan khas, Ward (1997) mengemukakan garis panduan umum cara berinteraksi dengan klien berkeperluan khas yang dipetik daripada video "*The Ten Communicating With People With Disabilities*". Panduan ini secara umumnya sangat penting bagi memastikan klien berkeperluan khas berasa selesa berinteraksi dengan guru kaunseling. Walaupun perkara ini nampak remeh namun, secara praktisnya guru kaunseling selalunya kurang peka akan hal-hal tersebut.

2.1.1 Efikasi sendiri

Menurut Bandura (1986), teori pembelajaran sosial menekankan kesan timbal balik antara faktor persekitaran dengan sistem sendiri yang merupakan asas kepada efikasi sendiri. Berdasarkan pertimbangan tersebut, beliau percaya bahawa setiap individu mempunyai suatu sistem pemikiran yang menggabungkan kawalan diri terhadap pemikiran, perasaan, motivasi dan tingkah laku. Maka, efikasi sendiri sangat mempengaruhi pola pemikiran dan reaksi emosional ketika seseorang itu bertindak laku.

Kajian Bandura (1986) mendapati efikasi sendiri juga merupakan aspek utama yang dapat meramal kejayaan prestasi seseorang. Oleh itu, efikasi sendiri penting kerana ia dapat mengukur keberkesanan seseorang berhadapan dengan kemungkinan yang bakal wujud semasa seseorang melaksanakan sesuatu tugas. Efikasi sendiri yang tinggi dapat meningkatkan motivasi seseorang mencapai sesuatu matlamat dalam tugasannya. Bagi guru kaunseling yang mempunyai efikasi sendiri yang tinggi, ia akan terus berusaha lagi untuk mengatasi sesuatu cabaran sehingga dapat mencapai matlamat.

2.1.2 Sikap terhadap klien berkeperluan khas

Literatur psikologi membicarakan sikap terdiri daripada tiga komponen utama iaitu komponen kognitif, afektif dan tingkah laku (Ajzen, 1991; 2005). Menurut Ajzen (1991) komponen kognitif merupakan idea dan kepercayaan yang dipegang, komponen kedua iaitu afektif berkait dengan perasaan dan emosi, manakala komponen ketiga pula adalah tingkah laku yang merupakan kecenderungan kepada tindakan seseorang. Oleh itu, sikap terhadap tingkah laku merupakan darjah di mana seseorang individu mempunyai penilaian baik atau tidak baik ke atas sesuatu tingkah laku.

Theory of Planned Behavior (TPB) oleh Ajzen (1991; 2005) menerangkan kedudukan sikap dalam mempengaruhi niat untuk bertindak laku. Selain sikap, norma-norma subjektif dan kawalan tingkah laku juga memainkan peranan dalam mempengaruhi niat untuk bertindak laku. Norma subjektif ini didorong oleh teori pembelajaran sosial klasik yang memfokuskan

pengaruh persekitaran ke atas individu iaitu merujuk kepada cara individu belajar berkenaan tingkah laku sosial melalui pemerhatian dan peniruan (Bandura, 1977).

Kawalan tingkah laku mencerminkan persepsi individu ke atas kekangan dalaman dan luaran (Ajzen, 1991). Faktor kawalan dalaman meliputi kemahiran, keupayaan, maklumat, sumber, dan emosi manakala faktor kawalan luaran pula datangnya daripada persekitaran. Sebagai kesimpulan, rangka kerja TPB dibangunkan dengan menfokuskan konstruk kawalan tingkah laku sebagai satu peramal ke atas niat dan tingkah laku.

2.2 Kesiediaan guru kaunseling menjalankan kaunseling klien berkeperluan khas

Kesiediaan merujuk kepada tahap kesiediaan guru kaunseling untuk menjalankan tanggungjawab perkhidmatan bimbingan dan kaunseling kepada klien berkeperluan khas. Berdasarkan Milsom (2002), sebagai seorang guru kaunseling sekolah yang mempunyai klien berkeperluan khas, guru kaunseling perlu memantapkan aspek-aspek berikut:

2.2.1 Kemahiran dan pengetahuan ilmu kaunseling

Sebagai guru kaunseling, kemahiran dan pengetahuan asas tentang ilmu kaunseling mestilah mantap. Namun, dalam menjalankan kaunseling klien berkeperluan khas, ilmu tentang pendidikan khas juga penting. Hal ini adalah kerana walaupun matlamat kaunseling sama dengan matlamat kaunseling klien yang normal, tetapi perlu ada pengubahsuaian dari sudut kemahiran asas, teknik dan lain-lain yang difikirkan perlu supaya sesi kaunseling klien berkeperluan khas lebih berkesan (Milsom, 2002). Hal ini ditegaskan oleh Husain (2014) yang mendapati bahawa kaunseling klien berkeperluan khas berbeza dengan kaunseling klien normal kerana mereka mempunyai keunikan tertentu. Guru kaunseling perlu belajar mengubahsuai cara kaunseling mengikut kesesuaian ketidakupayaan klien (Lombana, 1989).

2.2.2 Pengetahuan am tentang klien berkeperluan khas

Studer dan Quigney (2003) percaya bahawa latihan formal dalam pendidikan khas penting kepada guru kaunseling supaya dapat memahami ketidakupayaan klien. Hal ini adalah kerana setiap guru kaunseling yang menjalankan kaunseling klien berkeperluan khas perlu ada pengetahuan am tentang ketidakupayaan klien tersebut (Milsom, 2002). Maklumat tentang pelbagai jenis ketidakupayaan dan ciri-ciri individu klien berkeperluan khas sangat penting kepada guru kaunseling agar lebih memahami mereka.

Menurut Milsom (2002), bukan sahaja guru kaunseling perlu tahu ciri-ciri utama individu klien berkeperluan khas, malah guru kaunseling memahami ketidakupayaan klien yang mempengaruhi kognitif, sosial, emosi dan perkembangan fizikal mereka. Mungkin juga klien tersebut mempunyai lebih daripada satu ciri-ciri khas tersebut. Kesimpulannya, tanpa pengetahuan am dan memahami keperluan klien berkeperluan khas ini, guru kaunseling tidak dapat memahami dan membantu klien. Hal ini selaras dengan kajian Lewis (2010), Torrence (2012), dan Walker (2008) mendapati bahawa keyakinan dan kesiediaan kaunselor dapat ditingkatkan dengan pendedahan kepada kaunseling klien berkeperluan khas dalam latihan kaunselor.

2.2.3 Kemahiran Konsultasi

Guru kaunseling sekolah sering berurusan dengan pelbagai pihak seperti pengurusan sekolah, ibu bapa, wakil-wakil masyarakat atau agensi-agensi luar yang berkaitan. Baker (1981), mencadangkan guru kaunseling perlu meningkatkan kemahiran konsultasi terutamanya dalam hal-hal membantu klien berkeperluan khas ini.

2.2.4 Kaunseling Individu

Kaunseling individu sangat penting kerana kebiasaannya kaunselor kerap memperuntukkan sebahagian besar masanya kepada kaunseling individu (Corey, 2005). Oleh sebab itu, guru kaunseling perlu mahir tentang teori, teknik, jenis-jenis terapi kaunseling yang sesuai dan efektif bagi klien berkeperluan khas yang boleh diaplikasikan dalam kaunseling individu. Selain daripada itu, penggunaan terapi tingkah laku, terapi emotif Adlerian dan rasional (RET) mungkin berkesan kepada klien berkeperluan khas dalam kaunseling individu (Milsom, 2002). Johnson, Mcleod, dan Fall (1997) dan Axline (1974) menambah bahawa terapi bermain dan seni sangat sesuai untuk klien berkeperluan khas yang mempunyai masalah pembelajaran, masalah mental yang ringan dan masalah perbualan.

2.2.5 Kaunseling Kelompok

Sama seperti kaunseling individu, kaunseling kelompok juga sering dilaksanakan oleh para kaunselor sebagai cara membantu klien menyelesaikan isu yang dihadapi (Corey, 2005). Menurut Milsom (2002), melalui kaunseling kelompok klien berkeperluan khas mendapat manfaat dan kesedaran bahawa ramai lagi yang mempunyai masalah yang sama. Mereka juga dapat meningkatkan kemahiran sosial, di samping itu juga kaunseling kelompok ini sangat praktikal kepada guru kaunseling yang mempunyai masalah kekangan masa. Namun, guru kaunseling perlu mengambilkira kekangan ketidakupayaan klien contohnya kekangan dari sudut kerjasama, kerahsiaan dan kebolehan komunikasi klien apabila melaksanakan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas secara berkelompok.

2.2.6 Pengetahuan Perancangan Peralihan

Milsom (2002) menegaskan kemahiran kaunseling kerjaya yang memfokus kepada bidang vokasional penting kepada guru kaunseling sekolah yang mempunyai klien berkeperluan khas. Perancangan peralihan ini sangat penting kepada klien menentukan masa depan mereka. Oleh itu, guru kaunseling mestilah mahir dan berpengetahuan tentang kerjaya, pilihan vokasional, syarat-syarat kemasukan dan peluang kerjaya supaya klien dapat membuat pilihan yang tepat untuk masa depan mereka (Fahey, 1984). Guru kaunseling perlu tahu tentang program yang ditawarkan oleh kolej-kolej tertentu sama ada dari badan-badan kerajaan atau swasta yang boleh membantu peluang kerjaya klien berkeperluan khas.

2.2.7 Peruntukan Perundangan dan Panduan Berkaitan Klien Berkeperluan Khas

Di barat, terdapat beberapa peruntukan perundangan yang melindungi golongan berkeperluan khas. Antaranya ialah *Individual with Disabilities Education Act* (IDEA), *Americans with Disabilities Act* (ADA), dan *Section 504 Rehabilitation Act* 1973. Oleh sebab itu, guru kaunseling perlu mematuhi mandat yang termaktub dalam peruntukan akta dan memahami kesannya jika melanggar peruntukan akta tersebut. Justeru itu, garis panduan yang lengkap untuk kegunaan kaunselor sekolah telah disediakan supaya segala peraturan dan mandat

dipatuhi (Trolley, Haas, & Patti, 2009). Hal ini berbeza di Malaysia, bagi guru kaunseling di negara ini, tidak terdapat panduan atau akta khas yang berkaitan selain Akta Orang Kurang Upaya (Akta 685). Namun, peruntukan akta tersebut tidak menjurus kepada perkhidmatan bimbingan dan kaunseling malah bersifat umum.

Seterusnya, di Malaysia tidak terdapat model khusus tentang pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan sebagaimana yang terdapat di negara barat. Di negara barat, terdapat beberapa model khusus untuk melaksanakan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas. Sebagai contoh Model TREAT (Baumberger & Harper, 1999) telah disediakan sebagai panduan kepada guru kaunseling sekolah melaksanakan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas.

2.3 Cabaran guru kaunseling menjalankan kaunseling klien berkeperluan khas

Selain daripada tanggungjawab guru kaunseling meningkatkan kompetensi diri melaksanakan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas seperti yang dibincangkan sebelum ini, guru kaunseling juga menghadapi cabaran yang berpunca daripada ketidakupayaan klien berkeperluan khas sendiri. Beecher, Rabe, dan Wilder (2004) yang mengkaji cabaran guru kaunseling pelajar kolej menyimpulkan tujuh cabaran umum dari sudut klien yang sering dihadapi oleh guru kaunseling berdasarkan pengalaman mereka menjalankan kaunseling kepada klien berkeperluan khas. Tujuh cabaran yang dikemukakan oleh Beecher et al. (2004) tersebut adalah:

2.3.1 Hubungan terapeutik

Guru kaunseling sering kecewa kerana sukar membina hubungan terapeutik bersama klien berkeperluan khas. Guru kaunseling amat sukar membezakan tingkah laku klien, sama ada tingkah laku yang sering berubah-ubah dan sukar dijangka tersebut merupakan kebiasaan atau berpunca daripada ketidakupayaan klien berkeperluan khas. Guru kaunseling perlu bijak menggunakan kaedah mencabar (konfrans) bagi mengenal pasti perkara ini tanpa mengganggu proses membina hubungan terapeutik antara guru kaunseling dengan klien.

2.3.2 Ketidakupayaan pembelajaran

Ketidakupayaan pembelajaran yang rendah menyebabkan klien berkeperluan khas sering putus asa. Beecher et al. (2004) mendapati bukan mudah guru kaunseling membantu klien berkeperluan khas menerima ketidakupayaan pembelajaran mereka. Namun, guru kaunseling boleh membantu mereka supaya menghargai diri dengan mengenal pasti dan menonjolkan kemahiran lain yang ada pada diri klien.

2.3.3 Kerap tidak konsisten

Klien berkeperluan khas sering tidak konsisten dalam hidup mereka kerana pengalaman kesihatan mereka yang tidak menentu. Hal ini membuat mereka kecewa dan sukar membentuk komitmen dengan keluarga, guru, rakan-rakan dan hubungan lain. Guru kaunseling boleh membantu mereka memperbaiki hubungan tersebut dan mengatur perancangan yang lebih fleksibel dan sesuai dengan ketidaktentuan kesihatan tersebut.

2.3.4 Berasa tidak diterima

Masalah ini sangat biasa kepada semua golongan berkeperluan khas. Mereka sering berasa rendah diri dan berasa diri mereka tidak berguna. Beecher et al. (2004) berpendapat bahawa kekurangan kemahiran sosial menyebabkan mereka menyendiri atau dipinggirkan. Oleh itu, guru kaunseling boleh membantu mereka memahami kekecewaan mereka dan faham ia merupakan perkara biasa yang dialami oleh semua individu. Sokongan kumpulan dan semua pihak sangat berguna dalam proses ini.

2.3.5 Kurang Tanggungjawab

Klien berkeperluan khas kurang fokus dan sukar bertanggungjawab. Mereka berasa sukar untuk melaksanakan tanggungjawab disebabkan ketidakupayaan yang dialami, sebagai contoh kesukaran klien berkeperluan khas menjalankan tanggungjawab kerahsiaan. Hal ini juga menyebabkan orang lain mempunyai pandangan serong terhadap mereka. Tugas guru kaunseling adalah membantu klien berkeperluan khas menghadapi kesukaran dan menyatakan kemahuan mereka tanpa menjejaskan hubungan dengan pihak lain.

2.3.6 Matlamat tidak realistik

Beecher et al. (2004) juga mendapati seringkali matlamat yang ditetapkan oleh klien berkeperluan khas tidak realistik dengan ketidakupayaan mereka. Guru kaunseling boleh membantu merancang matlamat yang realistik mengikut kemampuan mereka sebagai contoh klien ADHD perlu belajar kemahiran tertentu dahulu yang sesuai dengan ketidakupayaannya supaya strategi seterusnya dapat ditentukan.

2.3.7 Kurang kesedaran tentang sumber

Kebanyakan klien berkeperluan khas tidak tahu tentang sumber-sumber untuk mendapatkan bantuan. Oleh itu, guru kaunseling perlulah mempunyai pengetahuan tentang program-program yang dilaksanakan sama ada anjuran kerajaan atau badan-badan tertentu untuk membantu golongan ini. Guru kaunseling juga perlu meningkatkan kemahiran konsultasi kerana guru kaunseling kebiasaannya akan berurusan dengan banyak pihak bertujuan memohon bantuan, kerjasama, latihan dan sebagainya (Baker, 1981).

3.0 REKA BENTUK KAJIAN

3.1 Reka bentuk dan pensampelan

Reka bentuk kajian ini adalah berbentuk campuran (*mixed-method*) jenis campuran pelbagai fasa (*mutliphase mixed methods design*). Kajian kuantitatif memfokus kepada guru-guru kaunseling yang berkhidmat di sekolah-sekolah menengah di Perlis, Kedah dan Pulau Pinang. Jumlah populasi di tiga buah negeri tersebut adalah seramai 800 orang di mana 60 orang berkhidmat di Perlis, 442 orang di Kedah, dan 298 orang di Pulau Pinang. Menurut Gay, Mills, dan Airasian (2011), saiz sampel 50% dipilih jika di kawasan kajian terdapat populasi 400 hingga 600 orang. Maka untuk kajian ini, jumlah sampel sebanyak 400 orang telah dipilih secara rawak berkelompok dengan mengambil kira jumlah populasi setiap negeri tersebut. Jadual 1 di bawah menunjukkan pengiraan pecahan sampel mengikut negeri di kawasan kajian.

Jadual 1: Saiz sampel guru kaunseling di sekolah menengah mengikut negeri di kawasan kajian

Negeri	Pengiraan pecahan	Sampel Guru Kaunseling
Perlis	60/800x400	30
Kedah	442/800x400	221
Pulau Pinang	298/800x400	149
Jumlah Sampel		400

Teknik pensampelan bagi kajian kualitatif adalah pensampelan bertujuan (*purposive sampling*) bagi membolehkan pemilihan sampel yang benar-benar dapat memberi maklumat berkaitan isu yang diterokai (Creswell, 2009). Sebanyak 12 orang guru-guru kaunseling yang berkhidmat di sekolah pendidikan khas dan berpengalaman lebih 3 tahun dipilih sebagai subjek kajian supaya mereka dapat memberikan maklumat tentang cabaran yang dihadapi berdasarkan pengalaman mereka sendiri.

3.2 Instrumen

Tiga instrumen digunakan dalam kajian ini iaitu *School Counselor Self-efficacy Scale* untuk mengukur efikasi sendiri, *Attitudes Toward Disabled Person Scale – Form O* untuk mengukur sikap guru kaunseling terhadap klien berkeperluan khas dan *School Counselor Preparation Survey – Revised* untuk mengukur kesediaan guru kaunseling menjalankan kaunseling klien berkeperluan khas.

3.3 Analisis Data

Bagi kajian kuantitatif, ujian statistik inferensi iaitu regresi berganda digunakan untuk mengenal pasti pengaruh efikasi sendiri, sikap terhadap kesediaan guru kaunseling menjalankan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas. Manakala bagi kajian kualitatif kaedah temu bual dilaksanakan dan dianalisis secara sistematik menggunakan perisian Atlas TI. Bagi menentukan tema-tema cabaran yang dihadapi oleh guru kaunseling ketika menjalankan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas, penyelidik meneliti temu bual dengan membuat transkripsi semua rekod temu bual yang telah dilaksanakan. Proses seterusnya, membuat borang ringkasan temu bual, penyingkiran data yang tidak diperlukan, pengekodan data dan pola pengekodan (Lebar, 2012). Berdasarkan Bogdan dan Biklen (2007) pula, langkah-langkah analisis data kualitatif untuk mendapatkan tema-tema tertentu adalah data didokumentasikan dalam bentuk transkripsi, pembacaan beberapa kali untuk pemahaman, data yang tidak berkaitan disingkirkan, membuat kategori data, mengkelas data kepada kategori utama dan sub kategori dan akhirnya mendefinisi semula kategori utama dan sub kategori. Setelah langkah-langkah di atas dilaksanakan maka analisis ini mendapati wujud 10 tema utama dan 27 sub tema cabaran guru kaunseling menjalankan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas.

4.0 ANALISIS DAN PERBINCANGAN

4.1 Dapatan Kajian Kuantitatif

Jadual 2 merupakan hasil analisis regresi berganda yang menunjukkan sumbangan efikasi sendiri dan sikap guru kaunseling terhadap klien berkeperluan khas yang mempengaruhi

kesediaan guru kaunseling untuk menyediakan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas.

Jadual 2: Model Summary

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.565 ^a	.319	.317	.46462
2	.597 ^b	.357	.354	.45199

a. Predictors: (Constant), School Counselor SelfEfficacy Scale (SCSE)

b. Predictors: (Constant), School Counselor SelfEfficacy Scale (SCSE), Attitudes Toward Persons with Disabilities Form O (ATDP-O)

c. Dependent Variable: School CounselorPreparationSurveyRevised (SCPS-R)

Jadual 2 mendapati bahawa tahap efikasi sendiri guru kaunseling mempengaruhi kesediaan guru kaunseling untuk menyediakan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling kepada klien berkeperluan khas sebanyak 31.9 peratus. Gabungan antara tahap efikasi sendiri dengan sikap guru kaunseling terhadap klien berkeperluan khas meningkatkan 3.8 (35.7-31.9) peratus lagi sumbangan kepada kesediaan guru kaunseling untuk menyediakan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling kepada klien berkeperluan khas. Maksudnya, gabungan tahap efikasi sendiri dengan sikap guru kaunseling terhadap klien berkeperluan khas mempengaruhi 35.7 peratus kesediaan guru kaunseling untuk menyediakan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling kepada klien berkeperluan khas.

4.2 Dapatan Kajian Kualitatif

Melalui temu bual dengan 12 subjek kajian, masing-masing meluahkan ketidakyakinan mereka melaksanakan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas. Hal ini adalah kerana guru kaunseling tidak mempunyai pengkhususan dalam bidang pendidikan khas. Pelbagai cabaran yang dihadapi namun mereka tetap melaksanakan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas setakat yang termampu. Dapatan temu bual tentang cabaran yang dihadapi oleh guru kaunseling ketika pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas menunjukkan terdapat 10 tema cabaran iaitu dari aspek komunikasi, peningkatan kompetensi, membina hubungan, layanan, kepercayaan, penentuan matlamat, penerokaan, komitmen klien, celik akal klien, dan program Unit Bimbingan dan Kaunseling. Tema-tema tersebut berkait antara satu sama lain di mana analisis Atlas TI mendapati terdapat pertindanan maklumat menunjukkan wujud hubungan antara tema-tema tersebut (*strong-link*).

4.2.1 Komunikasi

Cabaran berkomunikasi dengan klien masalah pembelajaran adalah dari sudut kesukaran mereka memberi respons kerana pertuturan yang tidak jelas. Hal ini disebabkan penggunaan otak klien yang terhad. Oleh sebab itu, apabila berkomunikasi dengan klien, guru kaunseling hendaklah menyesuaikan laras bahasa yang mudah supaya dapat difahami oleh mereka. Temu bual dengan guru kaunseling LD 1 menyokong pernyataan tersebut,

.... guna laras bahasa yang rendah, simple. Semua tu cikgu-cikgu pendidikan khas pesan kepada saya (Tb GK_LD 1/Baris 78).

Manakala berkomunikasi dengan klien masalah pendengaran pula mestilah menggunakan bahasa isyarat. Sekiranya guru kaunseling tidak tahu berbahasa isyarat klien ini sukar

menerima atau mempercayai dan tidak mahu memberi komitmen. Guru kaunseling BD 1 menegaskan tentang kepentingan penguasaan bahasa isyarat,

Pertama sekali kena boleh berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat... klien berkeperluan khas pekak ni jika kita tak boleh berbahasa isyarat dia sukar nak percaya, sukar nak komunikasi dan sukar nak terima kita... So kita mesti boleh berbahasa isyarat dengan baik (Tb GK_BD 1/Baris 7-9).

Bagi klien masalah penglihatan pula, komunikasi tidak menjadi masalah yang besar. Hal ini adalah disebabkan mereka boleh berkomunikasi seperti murid normal cuma kekangan tidak dapat melihat sahaja. Maka, proses komunikasi hanya bergantung kepada deria pendengaran semata-mata. Perkara ini juga menyebabkan proses kaunseling terutama pada peringkat membina hubungan mengambil masa yang agak lama. Guru kaunseling BL 4 menjelaskan masalahnya,

...bila buta ni komunikasi betul-betul bergantung kepada deria pendengaran sahaja... eye contact memang tak adalah... maka komunikasi terhalang. Pada saya, membina hubungan dengan klien klien berkeperluan khas memakan masa yang lama berbanding dengan membina hubungan klien normal (Tb GK_BL 4/Baris 15-17).

4.2.2 Peningkatan kompetensi

Cabaran yang dihadapi oleh guru kaunseling dalam perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas adalah cara meningkatkan kompetensi kerana kebanyakan guru kaunseling tidak mempunyai latihan khusus tentang pendidikan khas. Semua subjek kajian yang ditemu bual sama ada bertugas di sekolah klien masalah penglihatan, masalah pembelajaran atau pendengaran menyatakan mereka tidak pernah didedahkan dengan pendidikan khas sebelum berkhidmat di sekolah khas. Guru kaunseling BL 3 menegaskan bahawa beliau tidak pernah mendapat pendedahan tentang pendidikan khas,

Memang saya tidak ada langsung pendedahan tentang pendidikan khas (Tb GK_BL 3/Baris 6).

Namun begitu, selepas bertugas di sekolah tersebut guru kaunseling yang tidak mempunyai pengkhususan tentang pendidikan khas didedahkan tentang pendidikan khas secara umum melalui kursus oleh Bahagian Pendidikan Khas KPM. Bagi guru kaunseling di sekolah khas masalah pendengaran, mereka terpaksa mempelajari satu kemahiran tambahan iaitu bahasa isyarat. Pihak sekolah membantu guru kaunseling menguasai bahasa isyarat dengan menyediakan kursus dan kelas bahasa isyarat.

Selain mendapat kursus, semua guru kaunseling mempunyai inisiatif sendiri mendalami ilmu tentang pendidikan khas dengan bertanya kepada guru pendidikan khas serta membuat pemerhatian. Guru kaunseling sendiri kerap mendekati klien berkeperluan khas untuk membiasakan diri melayan mereka. Terdapat juga guru kaunseling yang membuat pembacaan melalui buku-buku dan melayari internet tentang pendidikan khas. Berikut dikemukakan contoh transkripsi temu bual guru kaunseling BD3 yang menunjukkan usaha guru kaunseling serta pengalaman ketika awal penempatan mereka di sekolah khas masalah pendengaran,

Masa awal-awal dulu saya akan ke perpustakaan, di situ saya dapatkan buku-buku tentang bahasa isyarat dan buku pendidikan khas. Belajar

melalui buku lain sikit sebab buku menggunakan kod tangan Malaysia atau bahasa baku tapi yang digunakan klien berkeperluan khas di sekolah ialah bahasa pasar... jadi lain sikit. Eloknya belajar melalui murid sendiri. Lagi pun murid suka kita belajar dengan mereka. Kita pun semakin rapat dengan mereka (Tb GK_BD 3/Baris 16-20).

4.2.3 Membina hubungan

Klien berkeperluan khas mengambil masa yang agak lama untuk membina hubungan. Hal ini adalah disebabkan kekangan seperti proses otak terhad dan lambat bagi klien masalah pembelajaran khususnya, tiada penggunaan kontak mata bagi klien masalah penglihatan dan masalah kekangan kosa kata yang terhad dalam penggunaan bahasa isyarat bagi klien masalah pendengaran. Kosa kata yang terhad ini menyebabkan kaunseling tidak mendapat kesan terapeutik dan sukar menyentuh perasaan. Oleh sebab itu, semua subjek kajian berpendapat bahawa proses membina hubungan perlu dibina di luar sesi lagi dengan sentiasa mendekati klien dan kerap membuat program dengan mereka. Berikut dikemukakan contoh transkripsi temu bual guru kaunseling LD 3 yang menyokong pembinaan hubungan rappo perlu dilaksanakan di luar sesi,

Bina hubungan ni terbina secara berterusan bukan sahaja dalam sesi malah di luar sesi. Biar mereka kenal kita dan biasa dengan kita... itulah yang memudahkan kita yang sebenarnya (Tb GK_LD 3/Baris 58-60).

4.2.4 Layanan

Seterusnya, semua guru kaunseling mesti berhati-hati melayan klien kerana mereka sensitif dan mudah tersentuh. Pada masa yang sama klien mahukan guru kaunseling yang memahami, bercakap lemah lembut, mesra, dan rapat dengan mereka. Keadaan ini memerlukan guru kaunseling perlu banyak bersabar. Berikut merupakan contoh transkripsi temu bual oleh guru kaunseling LD 2 yang menyokong perkara tersebut,

Tak sama dengan klien normal, saya kena slow talk, lemah lembut, banyak memujuk dan jangan bagi dia stress (Tb GK_LD2 Baris 40-41).

4.2.5 Kepercayaan

Cabaran yang seterusnya adalah kesukaran mendapatkan kepercayaan klien dan guru pendidikan khas. Semua klien berkeperluan khas boleh menerima guru kaunseling sekiranya guru kaunseling berjaya dalam proses membina hubungan dengan klien. Bagi klien berkeperluan khas masalah pendengaran, penerimaan mereka terhadap guru kaunseling bergantung kepada kebolehan guru berkomunikasi dalam bahasa isyarat dan kebolehan mendekati klien. Keperibadian dan kesungguhan yang ditunjukkan oleh guru kaunseling sendiri membolehkan guru kaunseling mendapat kepercayaan klien dan guru pendidikan khas. Hal ini ditegaskan oleh temu bual guru kaunseling BD 3 dan BD 1 bagi menyokong tentang kebolehan berkomunikasi dalam bahasa isyarat dan kekerapan berada di samping mereka sebagai syarat penerimaan klien,

Mereka pun akan terima kita jika kita boleh berkomunikasi dengan mereka (Tb GK_BD 3/Baris 20).

Klien berkeperluan khas ni kita kena berada dalam alam dia orang untuk membolehkan rasa diterima oleh mereka (Tb GK_BD 1/Baris 96-97).

4.2.6 Penentuan matlamat

Seterusnya, cabaran adalah dari aspek kesukaran penentuan matlamat yang realistik untuk klien berkeperluan khas. Matlamat yang sesuai untuk klien masalah pembelajaran dan pendengaran biasanya tidak terlalu tinggi, sekurang-kurangnya dapat mengurus diri. Tetapi bagi klien masalah penglihatan penentuan matlamat bukan menjadi masalah yang besar kerana klien masalah penglihatan cuma tidak dapat melihat sahaja tetapi tiada masalah dengan keupayaan otak. Berikut ini, dikemukakan contoh transkripsi oleh guru kaunseling BD 3 yang menyokong pernyataan tersebut,

Saya tak letak matlamat yang tinggi sebab saya tahu mereka macamana, cuma saya letak pengharapan ikut kemampuan dia contohnya perubahan memperbaiki diri tak kira cepat atau lambat, sikit atau banyak tapi tetap ada perubahan (Tb GK_BD 3/Baris 71-73).

4.2.7 Penerokaan

Cabaran seterusnya adalah masalah penerokaan yang tidak sampai terutamanya klien masalah pembelajaran dan pendengaran yang menghadapi pelbagai kekangan komunikasi. Keadaan ini memerlukan guru kaunseling lebih kreatif menggunakan teknik terapi bermain, seni dan sebagainya bagi menggalakkan penceritaan. Oleh itu, menjadi cabaran baharu kepada guru kaunseling untuk mendalami ilmu terapi bermain, seni dan sebagainya sebagaimana yang dinyatakan melalui dua contoh transkripsi temu bual oleh BD 2,

Setakat ni, saya ada la jugak guna cara lukisan menggunakan teknik art terapi. Saya bagi tajuk mudah contohnya gambarkan perasaan kamu. Jadi kita akan tanya berdasarkan lukisan dan kita akan tahu bagaimana mood dia. Kemudian bagi lagi tajuk-tajuk yang boleh mencungkil apa masalah klien (Tb GK_BD 2/Baris 48-50).

4.2.8 Komitmen klien

Cabaran juga dihadapi oleh guru kaunseling apabila menghadapi kerenah komitmen klien berkeperluan khas terutama dari sudut kehadiran temu janji. Guru kaunseling terpaksa menjemput klien dari kelas berkali-kali dan kadang kala memerlukan bantuan guru pendidikan khas dan pembantu pengurusan murid (PPM). Berikut ini dikemukakan contoh transkripsi temu bual oleh guru kaunseling LD3 yang menyokong pernyataan tersebut,

Mereka ni kalau kita panggil, nak datang sendiri tu susah sikit la... Yang baik-baik tu ada.. yang susah nak melentur tu kita yang kena pergi jemput dan bawa ke bilik. Kadang tu berakal juga nak menipu bagitau dah datang tapi cikgu tak ada... untuk elak perkara macam ni saya minta bantuan cikgu atau PPM hantar (Tb GK_LD 3/Baris 72-75).

4.2.9 Celik akal klien

Seterusnya, guru kaunseling sering keliru sama ada klien mendapat celik akal atau tidak kerana perbuatan klien tidak selaras dengan proses otak. Klien sering tidak fokus, lambat berfikir dan memerlukan bimbingan guru kaunseling. Sebagai contoh, guru kaunseling LD 3 menyatakan kesukarannya menentukan celik akal klien berkeperluan khas,

Susah nak nampak... kalau saya tanya salah tak buat begitu? Dia jawab salah tapi sebenarnya dia tak faham pun... jawapan yang dia bagi dengan pemahaman dia tak selaras. Kalau pun kita nampak dia ada perubahan tapi esok dia buat balik... dia cepat lupa... jadi itu yang saya tak tahu dalamannya sama ada dia mendapat celik akal atau pun tidak (Tb GK_LD 3/Baris 77-80).

Namun begitu, masalah celik akal ini kurang dihadapi bagi klien masalah penglihatan kerana kebanyakan mereka berpotensi dan mempunyai kepekaan yang lebih baik.

4.2.10 Program Unit Bimbingan dan Kaunseling

Cabaran terakhir adalah program unit bimbingan dan kaunseling (UBK) yang terlalu banyak kerana klien berkeperluan khas perlu lebih perhatian dan banyak aspek yang perlu dibantu. Sebarang aktiviti atau program perlu pengubahsuaian aktiviti mengikut ketidakupayaan klien. Program yang dirancang lebih kepada pendedahan kerjaya dan persediaan klien apabila tamat alam persekolahan. Selain daripada itu, banyak aktiviti yang dianjurkan bersama NGO dan alumni untuk klien berkeperluan khas. Oleh itu, guru kaunseling perlu mempunyai hubungan baik dan mempunyai kemahiran konsultasi yang baik dengan pihak-pihak berkenaan untuk memudahkan mendapat kerjasama. Berdasarkan pengalaman guru kaunseling BD 1, aktiviti bersama NGO sangat kerap dijalankan sebagaimana yang dinyatakan,

...NGO ini memang selalu kita jemput ke sekolah... sekurang-kurangnya seminggu sekali buat aktiviti di asrama. Aktiviti ini selalunya buat lepas waktu sekolah. NGO ni ialah orang kuat kita lah untuk apa-apa sahaja...(Tb GK_BD 1/Baris 104-106).

Guru kaunseling juga perlu memikirkan program yang sesuai untuk ibu bapa klien berkeperluan khas. Penglibatan ibu bapa penting kerana ibu bapa mahukan maklumat tentang peluang kerjaya dan masa depan anak-anak mereka. Berikut dikemukakan contoh transkripsi temu bual oleh guru kaunseling BD 1 yang memperjelaskan perkara tersebut,

Biasanya kalau kita buat hari kerjaya ibu bapa di panggil... kita panggil kilang-kilang untuk budak isi permohonan kerja. Ibu bapa dipanggil supaya mereka tahu di mana peluang kerjaya anak mereka. Parent suka kita jemput datang sebab dia nak tahu peluang anak mereka. Peluang kerjaya seperti kilang. Bidang kulinari dan sebagainya (Tb GK_BD 1/Baris 47-50).

Dapatan dirumuskan bahawa kedua-dua pemboleh ubah iaitu efikasi sendiri dan sikap memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kesediaan guru kaunseling menjalankan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas. Dapatan juga mendapati bahawa efikasi sendiri merupakan penyumbang terbesar kepada tahap kesediaan guru kaunseling untuk menjalankan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan

kas. Perkara ini amat bertepatan dengan hasil temu bual yang mendapati guru kaunseling sangat menunjukkan ciri-ciri efikasi sendiri yang tinggi.

Menurut Bandura (1986) seseorang yang mempunyai efikasi sendiri yang tinggi mempunyai kepercayaan dan keyakinan yang sangat tinggi terhadap kebolehan diri untuk menjalankan setiap tanggungjawab. Menurut Bandura (1986) lagi, efikasi sendiri yang tinggi dapat meramal kejayaan prestasi seseorang dalam pekerjaan. Oleh itu, dapatan kajian ini mendapati efikasi sendiri merupakan penyumbang terbesar kepada kesediaan guru kaunseling menjalankan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas adalah amat bertepatan dengan pandangan Bandura (1986).

Kajian kualitatif pula mendapati sepuluh tema cabaran yang terbentuk iaitu dari aspek komunikasi, kompetensi, membina hubungan, layanan, kepercayaan, penentuan matlamat, penerokaan, komitmen klien, celik akal klien dan program Unit Bimbingan dan Kaunseling. Namun Beecher et al. (2004) menyimpulkan hanya tujuh tema masalah umum yang sering dihadapi oleh kaunselor kolej berdasarkan pengalaman mereka menjalankan kaunseling klien berkeperluan khas iaitu hubungan terputik, masalah ketidakupayaan pembelajaran klien, kerap tidak konsisten, klien berasa tidak diterima, klien kurang rasa tanggungjawab, matlamat tidak realistik dan kurang kesedaran tentang sumber. Perbezaan ini adalah disebabkan subjek kajian yang berbeza dari konteks bidang tugas di kolej dan sekolah tambahan pula klien yang dikendalikan juga berbeza dari sudut umur.

Berdasarkan cabaran-cabaran yang dihadapi oleh guru kaunseling ketika menjalankan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas, kemahiran-kemahiran asas kaunseling sangat penting di samping pengetahuan tentang ciri-ciri ketidakupayaan klien berkeperluan khas sangat membantu guru kaunseling. Hal ini selari dengan pendapat Milsom (2002), yang menyatakan bahawa sebagai seorang guru kaunseling sekolah yang mempunyai klien berkeperluan khas, guru kaunseling perlu memantapkan aspek-aspek pengetahuan tentang pendidikan khas dan menambah kemahiran tertentu bagi menyesuaikan dengan keadaan klien. Hal ini juga dipersetujui oleh Lombana (1989) dan Husain (2014), yang menekankan bahawa guru kaunseling perlu belajar mengubahsuai perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mengikut kesesuaian ketidakupayaan klien.

Oleh itu, pengetahuan tentang bidang pendidikan khas sangat membantu guru kaunseling melaksanakan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas. Studer dan Quigney (2003) percaya bahawa latihan formal dalam pendidikan khas penting kepada guru kaunseling supaya dapat memahami ketidakupayaan klien. Dapatan Harun Rasit (2015) juga membuktikan bahawa guru kaunseling yang berpengalaman dan pernah mengikuti kursus pendidikan khas akan bersikap positif terhadap klien berkeperluan khas dan dapat memberi perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas dengan baik. Maka, dengan pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas ini memberi peluang kepada klien menjadi produktif dan menjalani kehidupan yang sempurna sebagaimana yang dinyatakan oleh Owens et al. (2011).

Kesimpulan dapatan kajian mendapati efikasi sendiri, sikap terhadap klien berkeperluan khas mempengaruhi kesediaan menjalankan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas. Kesediaan yang tinggi membolehkan guru kaunseling berjaya melalui pelbagai cabaran yang dihadapi. Analisis kajian kualitatif mendapati cabaran yang dihadapi oleh guru kaunseling ketika menjalankan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas adalah saling berkaitan antara satu sama lain. Sebagai contoh proses membina hubungan, komunikasi, layanan dan latihan sangat mempengaruhi penerimaan klien

terhadap guru kaunseling. Perkara ini juga memberi kesan kepada penentuan matlamat, celik akal dan komitmen klien berkeperluan khas terhadap guru kaunseling. Oleh itu, program-program yang dirancang oleh unit bimbingan dan kaunseling bukan sahaja memberi manfaat kepada klien berkeperluan khas malah ia juga membantu membentuk hubungan yang baik antara guru kaunseling dengan klien.

Kesungguhan dan keperibadian guru kaunseling membolehkan klien dan guru pendidikan khas dapat menerima guru kaunseling. Hal ini secara tidak langsung membuktikan keperluan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling kepada klien berkeperluan khas. Perkara ini selaras juga dengan kajian Kamaruddin (2007) dan Mohd Ibrahim (2007) yang mendapati guru-guru pendidikan khas memberikan pandangan positif terhadap keperluan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling.

5.0 KESIMPULAN

5.1 Implikasi

Perbincangan terhadap dapatan kajian sangat besar implikasinya kepada perkembangan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling. Secara umumnya, kajian ini dapat mengembangkan ilmu pengetahuan guru kaunseling khususnya dalam bidang kaunseling klien berkeperluan khas. Kajian ini juga memberikan senario dan gambaran awal kepada guru kaunseling yang bertugas di sekolah pendidikan khas. Seterusnya, dapatan tentang cabaran yang dihadapi oleh guru kaunseling di sekolah pendidikan khas ketika pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas dapat digunakan sebagai panduan kepada guru kaunseling dalam memperbaiki mutu perkhidmatan bimbingan dan kaunseling.

Kajian ini diharapkan dapat meningkatkan amalan (praktis) serta kecekapan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di Malaysia. Pendedahan kajian ini secara tidak langsung memberikan satu input baru kepada pengamal-pengamal kaunseling khususnya di sekolah. Secara tidak langsung juga, kajian ini memberi kesedaran kepada pengamal kaunseling tentang wujudnya golongan minoriti dalam masyarakat iaitu golongan berkeperluan khas yang memerlukan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling. Walaupun klien berkeperluan khas merupakan golongan minoriti tetapi mereka juga memerlukan perhatian yang sewajarnya daripada guru kaunseling di sekolah. Oleh itu, guru kaunseling perlu mempersiapkan diri dengan kemahiran-kemahiran tertentu seperti ilmu tentang melayan klien berkeperluan khas, teknik terapi seni, terapi bermain dan sebagainya supaya dapat membantu golongan ini mendapatkan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling.

Pihak-pihak yang terlibat dalam latihan guru kaunseling seperti pihak universiti, pihak Lembaga Kaunselor Malaysia (LKM), unit bimbingan dan kaunseling di setiap peringkat di kementerian, negeri, daerah boleh menganjurkan bengkel atau seminar dari semasa ke semasa sebagai langkah pendedahan awal dalam berhadapan dengan isu-isu perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas. Hal ini bertepatan dengan Kod Etika Kaunselor yang dikeluarkan oleh LKM yang menyatakan bahawa kaunselor hendaklah sentiasa berusaha menilai dan meningkatkan pengetahuan, kebolehan dan kemahiran dalam profesionnya.

Melalui kajian ini, keperluan pemantapan dari segi pengetahuan dan kemahiran kaunseling klien berkeperluan khas sangat diperlukan bagi berhadapan dengan klien. Latihan sangat perlu bagi meningkatkan martabat profesion yang diceburi sama ada diperoleh daripada badan-badan berwajib mahupun melalui kesedaran sendiri. Guru kaunseling boleh juga memperoleh

maklumat melalui kecanggihan teknologi terkini sebagai contoh melayari laman sesawang dan sebagainya bagi mendapatkan maklumat yang diperlukan. Mutu latihan guru kaunseling di Malaysia dalam bidang perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas perlu dipertingkatkan melalui program-program latihan sebagai usaha membangunkan kurikulum yang tersusun dengan mengambilkira keperluan dan perkembangan ilmu masa kini.

Hal ini seterusnya meningkatkan keyakinan guru kaunseling dalam pelaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas. Keyakinan guru kaunseling dalam perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas ini dapat meningkatkan kepercayaan klien. Justeru, dengan peningkatan jumlah klien berkeperluan khas yang mendapatkan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling, akhirnya membawa kepada kesejahteraan klien berkeperluan khas.

5.2 Cadangan Kajian Lanjutan

Cadangan berkaitan efikasi sendiri, sikap, kesediaan serta cabaran guru kaunseling menjalankan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas sangat diperlukan demi meningkatkan lagi profesionalisme dalam bidang ini. Kajian ini merupakan kajian tentang pengalaman guru kaunseling yang memfokus kepada tiga kategori klien berkeperluan khas iaitu masalah penglihatan, pendengaran dan masalah pembelajaran. Oleh itu, kajian ini sukar memfokus kepada cabaran yang dihadapi oleh setiap kategori secara mendalam. Maka, untuk kajian yang akan datang dicadangkan pengkaji selanjutnya memilih salah satu kategori klien berkeperluan khas sahaja supaya dapat menghasilkan dapatan yang memfokus dan lebih mendalam.

Dalam kajian ini juga, pengkaji mengkaji cabaran-cabaran yang dihadapi oleh guru kaunseling yang wujud ketika guru kaunseling melaksanakan kemahiran-kemahiran kaunseling dalam perkhidmatan bimbingan dan kaunseling klien berkeperluan khas. Justeru, untuk kajian akan datang pengkaji seterusnya boleh juga mengkaji cabaran yang wujud dari aspek-aspek lain. Dari sudut responden dan subjek kajian merujuk kepada efikasi sendiri, sikap, kesediaan dan cabaran guru kaunseling, dicadangkan pada kajian yang akan datang pengkaji boleh menjalankan kajian seumpama ini tetapi lebih menumpukan kepada kehendak dan keperluan yang diharapkan oleh klien berkeperluan khas terhadap guru kaunseling.

RUJUKAN

- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, personality and behavior (2nd Edition)*. New York: Open University Press.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Axline, V.M. (1974). *Play therapy*. New York: The Random House. Inc.
- Baker, S.B. (1981). *School counselors's handbook: A guide for professional growth and development*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.

- Baumberger, J.P. & Harper, R.E. (1999). *Assisting students with disabilities: What school counselors can and must do*. California, U.S.: Corwin Press, Inc.
- Beecher, M.E., Rabe, R.A., & Wilder, L.K. (2004). Practical guidelines for counseling students with disabilities. *Journal of College Counseling*, 7(1), 83-89.
- Bogdan, R. & Biklen, S.K. (2007). *Qualitative research for education: An introduction to theories and methods (5th Edition)*. Boston, Mass: Pearson.
- Corey, G. (2005). *Theory and practice of counseling & psychotherapy*. U.S.: Brooks/Cole.
- Creswell, J.W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. London, UK: SAGE.
- Fahey, D.A. (1984). School counselors and psychological aspect of learning disabilities. *The School Counselor*, 31(5), 433-440.
- Gay, L.R., Mills, G.E., & Airasian, P.W. (2011). *Educational research competencies for analysis and applications*. U.S.: Pearson.
- Harun Rasit, H. (2015). *Perkhidmatan bimbingan dan kaunseling kepada pelajar bermasalah pembelajaran di PPKI*. (Tesis sarjana tidak diterbitkan). Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Husain, Z. (2014). *Keberkesanan modul kaunseling pemulihan terhadap masalah psikososial orang kurang upaya (OKU) fizikal akibat kemalangan*. (Tesis PhD tidak diterbitkan). Universiti Sains Malaysia.
- Johnson, L., Mcleod, E.H., & Fall, M. (1997). Play therapy with labeled children in schools. *Professional School Counseling*, 1(1), 31-34.
- Kamaruddin, N. (2007). *Pandangan guru khas masalah pembelajaran terhadap keperluan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling*. (Tesis sarjana tidak diterbitkan). Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Selangor.
- Lebar, O. (2012). *Penyelidikan kualitatif: Pengenalan kepada teori dan metod*. Tanjong Malim: Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Lewis, S.V. (2010). *Is there a relationship between pre-service training, in-service training, experience, and counselor's self efficacy and whether they work with students with special needs?* (Unpublished doctoral dissertation). University of Central Florida, Orlando, Florida.
- Lombana, J.H. (1989). Counseling persons with disabilities: Summary and projections. *Journal of Counseling & Development*, 68(2), 177-179.
- Milsom, A.S. (2002). Students with disabilities: School counselor involvement and preparation. *Professional School Counseling*, 5(5), 331-338.
- Mohd Ibrahim, N.L. (2007). *Sikap guru pendidikan khas integrasi bermasalah pembelajaran terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling*. Serdang, Selangor: Perkhidmatan Awam Malaysia.
- Owens, D., Thomas, D., & Strong, L.A. (2011). School counselors assisting students with disabilities. *Education*, 132(2), 235-240.
- Studer, J.R. & Quigney, T.A. (2003). An analysis of the time spent with students with special needs by professional school counselors. *American Secondary Education*, 31(2), 71-83.

- Torrence, H. (2012). Formative assessment at the crossroads: Conformative, deformative and transformative assessment. *Oxford Review of Education*, 38(3), 323-342.
- Trolley, B.C., Haas, H.S., & Patti, D.C. (2009). *The counselor's guide to special education*. New York: Skyhorse Publishing.
- Ward, L. (1997). *Seen and heard: Involving disabled children and young people in research and development projects*. York: Joseph Rowntree Foundation.
- Walker, C.L. (2008). *Counselor attitudes toward persons who are blind or visually impaired*. (Unpublished doctoral dissertation). North Carolina State University, Raleigh, North Carolina.